Административный регламент предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан

1. Общие положения
	1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения физических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур), при предоставлении муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан.
	2. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан (далее – муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и органов, предоставляющих муниципальную услугу.
	3. Оказание муниципальной услуги осуществляется в отношении библиотечного обслуживания граждан в муниципальном учреждении культуры «Лянторская централизованная библиотечная система».
	4. Заявителем муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан является любое физическое лицо, обратившееся за услугой (далее - заявитель).
	5. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:
		1. Места предоставления муниципальной услуги:

 Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» (далее - МУК «ЛЦБС»).

Адрес местонахождения: 628449, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Сургутский район, город Лянтор, ул. Салавата Юлаева, строение 13.

Почтовый адрес: 628449, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Сургутский район, город Лянтор ул. Салавата Юлаева, строение 13.

Адрес электронной почты: muklcbs@mail.ru.

Центральная городская библиотека:

* абонемент, читальный зал: г. Лянтор, ул. Назаргалеева, строение 21; тел.: 29-735, 29-756, 29-764, 29-793; centrgb2013@yandex.ru.

Городская библиотека № 2:

* абонемент, читальный зал: г. Лянтор, ул. Салавата Юлаева, строение 13.

тел.: 26-746, 21-686, 21-704; gor.biblioteka 2@mail.ru.

Детская библиотека:

абонемент, читальный зал: г. Лянтор, 5 микрорайон, 3 дом, офисы № 1,2,3, тел.: 29-060, 29-770, 40-355;det-biblioteka@mail.ru.

 График (режим) работы представлен в приложении 1 к административному регламенту.

* + 1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заинтересованных лиц:
* посредством размещения в сети Интернет: на официальном интернет- сайте МУК «ЛЦБС» [www.bibliolyantor.ru](http://www.bibliolyantor.ru) и на официальном интернет-сайте администрации городского поселения Лянтор [www.admlvantor.ru](http://www.admlvantor.ru) (библиотеки), на региональном Реестре функций органов государственной власти ХМАО-Югры, Едином портале государственных и муниципальных услуг РФ;
* посредством телефонной связи по номерам:

Центральная городская библиотека - 8 (34638) 29-735, 29-756, 29-764, 29-793;

Городская библиотека № 2 - 8 (34638) 26-746, 21-686, 21-704;

Детская библиотека - 8 (34638) 29-060, 29-770, 40-355;

- по выбору заявителя в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью и (или) документов на бумажном носителе.

* + 1. На информационных стендах содержится следующая информация:

 - месторасположение, почтовые адреса, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты библиотек МУК «ЛЦБС»;

 - информация о процедуре предоставления муниципальной услуги;

 - перечень вышестоящих органов и должностных лиц, куда может быть подана жалоба в случае отказа в предоставлении муниципальной услуги.

* + 1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МУК «ЛЦБС», ответственные за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилию, имя, отчество и должность специалиста, принявшего телефонный звонок.
	1. Запрос заявителя в МУК «ЛЦБС» о предоставлении муниципальной услуги приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в целях и объёме, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

 В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо предоставление документов и информации об ином лице, не являющимся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц.

 1.7. Заявление может быть предоставлено гражданами (физическими лицами) и организациями в форме электронных документов, подписанных электронной подписью

1. Стандарт предоставления муниципальной услуги
	1. Наименование муниципальной услуги - библиотечное обслуживание граждан.
	2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением культуры «Лянторская централизованная библиотечная система».
	3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

 - запись в библиотеку;

- выдача документа из фондов МУК «ЛЦБС» заявителю;

- получение справки в соответствии с информационным запросом заявителя;

- посещение заявителем библиотечного мероприятия;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

* 1. Срок предоставления муниципальной услуги при личном обращении - в течение рабочего дня, в соответствии с графиком (режимом) работы МУК «ЛЦБС»;

- В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги заявитель информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

* 1. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

 - Конституция Российской Федерации;

 - Гражданский кодекс Российской Федерации;

 - Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-Ф «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

 - постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011г. № 861 «О Федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

 - Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 28.10.2011 № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;

 - Устав городского поселения Лянтор;

 - Устав МУК «ЛЦБС».

* 1. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги в случае личного обращения заявителя:
		1. Для получения муниципальной услуги необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации). Несовершеннолетние пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.
		2. Согласие на обработку персональных данных.
		3. Для получения муниципальной услуги в электронном виде документы не требуются.
	2. Основания для отказа в приёме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

* несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
* отсутствие у заявителя документов, требуемых п. 2.6. настоящего регламента, предоставление неверных сведений в документах;
* заявитель не стал пользователем библиотеки;
* заявитель нарушил Правила пользования библиотекой;
	1. заявитель причинил ущерб Библиотеке.Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
	2. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за муниципальной услугой и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 минут.
	3. Срок регистрации запроса заявителя.

 В случае личного обращения заявителя для получения муниципальной услуги запрос формируется в устной форме и регистрации не подлежит.

* 1. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:
		1. Помещения МУК «ЛЦБС», предназначенные для приёма заявителей в целях предоставления муниципальной услуги, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о МУК «ЛЦБС»:

 - наименование;

 - место нахождения;

 - режим работы.

* + 1. Требования к местам ожидания:

 - места ожидания в очереди на получение муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями.

* + 1. Требования к месту приёма заявителей:

 - помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, нормам охраны труда, требованиям по технике безопасности;

 - рабочие места для заявителей оснащены персональными компьютерами для получения доступа к оцифрованным изданиям.

* + 1. Требования к местам информирования:

 - места информирования в МУК «ЛЦБС», предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

 - справочной информацией необходимой для получения муниципальной услуги.

* 1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:
		1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

 - доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

 - возможность получения муниципальной услуги в электронной форме.

* + 1. Показателями качества муниципальной услуги является:

 - соответствие предоставляемой услуги требованиям административного регламента;

 - отсутствие жалоб заявителей услуги на действия, бездействия должностных лиц МУК «ЛЦБС»;

 - соблюдения сроков ожидания предоставления муниципальной услуги.

2.12.3. Помещение для предоставления муниципальной услуги, обеспечивающим доступность для инвалидов, размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях

1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме
	1. Предоставление муниципальной услуги заявителю включает в себя следующие административные процедуры:

 - запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку МУК «ЛЦБС»;

 - выдача документа из фондов МУК «ЛЦБС» заявителю;

 - ответ на запрос заявителя;

 - проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий, утверждённых планом работы МУК «ЛЦБС».

* + 1. Запись (перерегистрация) заявителей в библиотеку МУК «ЛЦБС»:

 а) основанием для начала данного административного действия является личное обращение заявителя к лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

 б) ответственными лицами за предоставление муниципальной услуги являются: главный библиотекарь Центральной городской библиотекой, главный библиотекарь Городской библиотекой № 2, главный библиотекарь Детской библиотекой;

 в) в случае первичного обращения заявителя, лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

 - знакомит заявителя с правилами пользования библиотекой МУК «ЛЦБС»; правилами предоставления доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в библиотеках МУК «ЛЦБС»;

 - оформляет заявителю регистрационную карточку, читательский формуляр и согласие заявителя на обработку персональных данных.

 В случае повторного обращения заявителя, лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

 - сверяет персональные данные заявителя, зафиксированные в единой регистрационной картотеке с документом, удостоверяющим личность;

 - в случае изменения персональных данных - редактирует учётную запись в регистрационной картотеке и подтверждает их личной подписью заявителя;

 - в случае наличия у заявителя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фондов библиотек МУК «ЛЦБС» изданий) приостанавливает возможность получения услуги до возврата документов в библиотеку или до возмещения вреда, причиненного библиотеке;

 г) результатом исполнения данной административной процедуры является оформление заявителю регистрационной карточки, читательского формуляра, согласия на обработку персональных данных (либо перерегистрация заявителя в библиотеке).

 д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 15 минут (в случае перерегистрации - не более 10 минут).

* + 1. Выдача документа из фондов МУК «ЛЦБС» заявителю:

 а) основанием для начала данного административного действия является личное обращение заявителя к лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

 б) ответственными лицами за предоставление муниципальной услуги являются: главный библиотекарь Центральной городской библиотекой, главный библиотекарь Городской библиотекой № 2, главный библиотекарь Детской библиотекой;

 в) выдача документов из фондов МУК «ЛЦБС» осуществляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

 - выдача документов для работы в помещении библиотеки (осуществляется в читальном зале);

 - выдача документов для использования вне библиотеки – для заявителей, имеющих постоянную регистрацию в г. Лянторе и Сургутском районе (осуществляется на абонементе).

 Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия при выдаче документов из фондов МУК «ЛЦБС» в читальном зале.

 Выдача документов:

 - принимает запрос у заявителя на выдачу документов;

 - подбирает запрашиваемый документ;

 - проверяет документ на наличие дефектов;

 - делает отметку в листке возврата;

 - записывает сведения о документе в читательский формуляр;

 - получает личную роспись заявителя в читательском формуляре;

 - принимает документы от заявителя: каждый сданный документ сверяет с записью в читательском формуляре, проверяет документ на наличие дефектов;

 - составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого заявителем документа.

 Выдача электронных изданий:

 - принимает запрос у заявителя на выдачу изданий;

 - сообщает заявителю номер автоматизированного рабочего места;

 - знакомит заявителя с правилами работы на автоматизированных рабочих местах и пользования электронными базами данных;

 - выдаёт электронное издание из фонда МУК «ЛЦБС» на цифровом носителе или рекомендует методику поиска в электронных базах данных МУК «ЛЦБС»;

 - получает запрос от заявителя на распечатку копии документа;

 - распечатывает копию документа заявителю.

 Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия при выдаче документов из фондов МУК «ЛЦБС» на абонементе:

 - знакомит заявителя с системой расстановки фонда (при первом посещении);

 - проверяет наличие запрашиваемого документа в электронном каталоге и наличие издания на полке;

 - выдаёт документы заявителю: ищет читательский формуляр, указывает срок в листке возврата, проверяет наличие страниц, записывает документы в читательский формуляр, получает личную роспись заявителя в читательском формуляре;

 - принимает документ от заявителя: ищет читательский формуляр, сверяет записи в читательском формуляре с инвентарным номером документа, списывает сдаваемый документ (вычеркивает из читательского формуляра инвентарный номер, ставит роспись о приеме документа), проверяет документ на наличие дефектов;

 - составляет акт приёмки документа с указанием причинённого ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого заявителем документа;

 - продлевает срок пользования документом: ищет читательский формуляр, делает отметку о продлении срока пользования;

 г) результатом исполнения данной административной процедуры является выдача документа из фондов МУК «ЛЦБС» заявителю;

 д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 15 минут.

* + 1. Ответ на запрос заявителя:

 а) основанием для начала данного административного действия является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

 б) ответственными лицами за предоставление муниципальной услуги являются: заведующий Центральной городской библиотекой, заведующий Городской библиотекой № 2, заведующий Детской библиотекой;

 в) лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

 - принимает запрос у заявителя на получение справки;

 - уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды документов, хронологические рамки запросов;

 - выполняет запрос письменно или устно;

 - предоставляет информацию заявителю.

 г) результатом исполнения данной административной процедуры является выдача справки, в соответствии с информационным запросом заявителя;

 д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 30 минут.

* + 1. Проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий, утвержденных планом работы МУК «ЛЦБС»:

 а) основанием для начала данного административного действия является личное обращение заявителя к лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

 б) ответственными лицами за предоставление муниципальной услуги являются: заведующий Центральной городской библиотекой, заведующий Городской библиотекой № 2, заведующий Детской библиотекой;

 в) лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

 - обеспечивает проведение мероприятия в соответствии с поданными заявками (просмотр и отбор документов, консультации, организация мероприятия).

 г) результатом исполнения данной административной процедуры является участие заявителя в мероприятии, проводимом библиотеками МУК «ЛЦБС»;

 д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 1 часа 30 минут.

 3.2. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в блок-схеме (приложение 2 к настоящему административному регламенту).

1. Формы контроля за исполнением административного регламента
	1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений лицами, ответственными за предоставления муниципальной услуги, осуществляется постоянно в процессе осуществления административных процедур директором МУК «ЛЦБС», а также путем проведения проверок соблюдения исполнения положений административного регламента.
	2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании решения Главы городского поселения Лянтор.

 Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проведении плановой проверки рассматриваются вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

 Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается Главой городского поселения Лянтор, но не менее одного раза в год.

 Внеплановые проверки проводятся по обращению (жалобе) граждан и юридических лиц.

 По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

 Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется начальником управления по делам молодёжи, культуры и спорта Администрации городского поселения Лянтор при проведении текущего контроля и (или) при проведении плановых (внеплановых) проверок.

* 1. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

 Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение и (или) неисполнение, ненадлежащее исполнение положений административного регламента и иных нормативных правовых актов.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих.

1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.
2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

* нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
* требование представления Заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами Сургутского района для предоставления муниципальной услуги;
* отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами Сургутского района для предоставления муниципальной услуги;
* отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа- Югры, муниципальными правовыми актами Сургутского района;
* затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Сургутского района;

- отказ органа, предоставляющего услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставившим услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где Заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где Заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской федерации.

5.5. В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

а) официального сайта муниципального образования Сургутский район, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Портал);

 в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.6. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба должна содержать:

5.7.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуется;

5.7.2. Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 5.5. настоящего раздела);

 5.7.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

5.7.4. Доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

5.8. В случае, если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

5.8.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

5.8.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом(для юридических лиц);

5.8.3. Копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.9. Жалоба рассматривается органом предоставившим услугу. В случае если обжалуется решения руководителя органа предоставляющего услугу, жалоба подается заместителю главы администрации или управляющий делами, в соответствии с регламентом администрации и рассматривается им в порядке, установленным настоящим разделом. При отсутствии заместителя главы администрации или управляющего делами администрации, в соответствии с Регламентом администрации жалоба подается непосредственно руководителю органа предоставляющего услугу и рассматривается им в соответствии с настоящим разделом.

5.10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.9. настоящего раздела, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации, указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.11. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы).

Жалоба на нарушения порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим разделом, с органом предоставляющим услугу заключившим соглашение о взаимодействии. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.12. В органе, предоставляющего услугу определяются уполномоченные на рассмотрения жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии пунктом 5.9. настоящего раздела.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.14. Орган, предоставляющий услугу, обеспечивает:

 а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо федеральных государственных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо федеральных государственных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально заместителю главы администрации или управляющему делами администрации соответствии с Регламентом администрации отчетности о полученных и рассмотренных жалоб (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

 5.15. Жалоба , поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

 5.16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», орган предоставляющий услугу принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме письменного мотивированного ответа. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрении орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

 5.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 5.5. настоящего раздела, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

 5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

 а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

 б) номер, дата, место принятие решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

 в) фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) или наименование заявителя;

 г) основания для принятия по жалобе;

 д) принятое по жалобе решение;

 е) в случае, если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

 ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

 5.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа предоставляющего услугу. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решений, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

 5.20. Орган, предоставляющий услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

 5.20.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

 5.20.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

 5.20.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

 5.21. Орган, предоставляющий услугу вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

 5.21.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

 5.21.2. Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Приложение 1

к административному регламенту

Режим

 предоставления муниципальной услуги

по библиотечному обслуживанию граждан

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Отдел | Режимработы зимой | Режим работы летом | Выходныедни |
| МУК «Лянторская централизованная библиотечная система» |
| Центральная городская библиотека | 11.00-19.00четверг 10.00-19.00суббота, воскресенье10.00-18.00 | 10.00-18.00четверг 10.00-19.00перерыв 13.00-14.00 | пятница (зима – январь, февраль, март, апрель, май, сентябрь, октябрь, ноябрь, декабрь);пятница, суббота (лето – июнь, июль, август) |
| Городская библиотека №2 | 11.00 - 19.00среда 10.00-19.00суббота, воскресенье 10.00 - 19.00перерыв 14.00-15.00 | 10.00 - 18.00 среда 10.00-19.00перерыв14.00-15.00 | понедельник (зима – январь, февраль, март, апрель, май, сентябрь, октябрь, ноябрь, декабрь);понедельник, воскресенье (лето – июнь, июль, август) |
| Детская библиотека | 10.00-18.00среда 10.00-19.00перерыв13.00-14.00 | 10.00-18.00среда 10.00-19.00перерыв13.00-14.00 | суббота (зима – январь, февраль, март, апрель, май, сентябрь, октябрь, ноябрь, декабрь);пятница, суббота (лето – июнь, июль, август) |

Санитарные дни: последний рабочий день месяца

Приложение 2

к административному регламенту

Блок-схема предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан

